

消费者权益保护工作总结(优质8篇)

社区工作总结是对社区组织和管理的一种重要反思和总结。请阅读以下金融专家们的总结，他们的观点和分析将帮助您更好地理解金融行业的现状和趋势。

消费者权益保护工作总结篇一

为保护金融消费者合法权益，维护社会经济秩序，华夏银行吉安分行作为服务经济实体，积极采取多项措施深入开展金融消费者权益保护工作，努力成为消费者权益保护工作宣传者、践行者。

华夏银行吉安分行开展多层面、多角度的宣传普及活动。

一是充分发挥厅堂“公众教育服务区”宣传作用，利用客户办理业务的等待时间，着重通过网点厅堂人员日常管理、指导操作，厅堂醒目位置摆放折页及展板，led显示屏滚动播放活动口号，播放教育宣传片等方式开展厅堂宣教活动，营造良好的活动氛围，让消费者了解各项重要权益，提升其风险识别能力等。

二是积极开展各类主题活动。

华夏银行吉安分行营业部联合太平桥社区举办“金融知识进万家”活动，我行员工为社区老年人讲解了如何防范金融诈骗、国债、理财产品等知识。通过活动的开展，有效的加深了老年人对银行金融知识的认知和了解，提高了老年人金融风险认知能力、金融安全意识、防诈骗能力。

华夏银行吉州支行携手华夏爱婴早教中心于在网点举办“小小银行家”活动，到场24组家庭，活动中通过有奖问答的形式向大家介绍了新版人民币的防伪知识和理财知识，并组织

到场的大小朋友进行了点钞比赛，活动气氛活跃，参与度高。此次宣传活动从小朋友着手，引导小朋友从小树立正确的消费理财观念。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

消费者权益保护工作总结篇二

完善12315消费者申诉举报工作机制。一是进一步完善县局、工商所消费者咨询、申诉、举报办理督办、节假日值班等制度，配备精干、业务能力强的工作人员，做到机构健全，制度齐全。二是大力推广小额消费纠纷快速解决机制，推动消费纠纷协商和解，提高消费效能，切实保障群众利益。三是充分发挥“一会两站”作用，使其真正成为解决消费纠纷、提供服务的前沿阵地，因部分站工作人员调整，重新聘请了5名12315消费站副站长和11名联络员。做到反应快速、程序规范、处置得当、指挥有力、分析准确，为及时处理消费者申诉打下坚实的基础，有力提升了12315平台执法效能。

做好消费者申诉举报工作。一是对消费者申诉举报办理情况实行月通报制，并将消费申诉、举报办理、纠纷调解成功率、满意率等工作纳入季度督查、半年、年度考核。二是充分发挥

“12315”指挥中心作用，及时快速分流各类消费者申诉案件，并对消费者申诉案件的办结情况及时进行回访，形成消费申诉案件受理及时、流转通畅、处理快捷、查办有力的工作格局。三是进一步强化数据、信息归集工作，通过对消费申诉、举报和消费热点分析，发布消费警示12条，为消费者科学消费提供可靠的数据支持。截至目前，我局共受理消费者各类申诉17件、举报2件，办结消费者申诉17件，调解成功率达100%，为消费者挽回经济损失65286元；办结举报2件，没收过期饮料31瓶，价值77.5元，罚款20xx元。

二、强化消费教育，深入开展消费侵权专项整治

本次活动共参与单位32家，悬挂横幅38条，电子显示屏19个，展板56块，悬挂谜语1400条，现场展示假冒伪劣商品21余种，发放消费材料0余份，现场接受咨询185余人次。并就执法人员在日常巡查及专项整治中依法收缴199.6公斤的假冒伪劣商品进行了展示和集中销毁。

开展第14次全国“爱耳日”宣传教育活动。利用县文化旅游局正月十五开展元宵灯会之际和3月3日在县城人民广场举行第14次全国“爱耳日”启动仪式大会，开展爱耳日宣传活动，发放宣传资料，现场解答咨询80人次。

1、先后开展了“元旦、春节”食品市场专项整治、食用油市场专项检查、打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品整治、问题食品清查、名烟名酒专项整治、“黑名单”食品清查、校园及周边食品安全专项整治、农村食品安全专项整治、“美素丽儿”问题奶粉清查、清真食品市场专项整治、“五一”食品市场专项整治、不合格乳饮料清查、夏季食品饮料市场专项整治、牛羊肉及制品市场专项检查、“六一”食品市场专项整治、餐饮业专项整治、儿童用品质量专项整治、端午节食品专项整治、保健食品专项整治、问题皮蛋清查、开斋节食品专项整治、“中阿博览会”清真食品专项整治、“两节”和“一节两会”期间的食品专项整治、乳制品、

米面油酱醋等食品专项整治、食品添加剂市场专项检查、一次性发泡塑料餐具等20多次食品安全专项行动。截至目前，共出动执法人员2767人次，出动执法车辆432台次，检查经营主体6673户次，没收过期食品579公斤，查处各类食品违法案件30件，罚没款1.5万元。

2、开展春节期间名烟名酒专项整治工作。为维护节日期间市场秩序和消费安全，促进节日市场繁荣稳定，全面净化我县烟酒市场，严厉打击制售假冒名烟名酒的'违法行为，共出动执法人员54人次，车辆11台次，检查烟酒类经营户307户次，查处2起经营假冒“五粮液”徽记和“五粮醇”注册商标白酒案件，没收假冒名酒12瓶，涉案金额1170元，罚款1170元。

3、与物价部门联合开展节日稳控物价专项执法检查。针对春节期间部分生活必需品价格不断上涨，为了稳控物价和安惠民生，保证节日市场物价的稳定，确保市场的稳定供应，与物价部门联合开展节日稳控物价专项执法检查。以农贸市场、牛羊肉销售店、蔬菜零售摊点、食品加工小作坊、超市为重点；严查囤积居奇、哄抬物价、欺行霸市、散布涨价谣言等违法行为。共出动执法人员31人次，检查牛羊肉销售店26户次、摊点12个次，蔬菜销售店38户，食品加工小作坊44户次，超市6户次，对5户经营者在营业场所不实行明码标价等问题进行了指导规范。通过检查有效遏制了部分经营户趁节日之际哄抬价格、牟取暴利等不正当价格行为，切实维护了节日期间市场价格稳定。

消费者权益保护工作总结篇三

我行消费者权益保护工作在监管部门与上级行的指导下，认真执行消费者权益保护工作的有关精神及要求，建立健全消费者权益保护机制，保障消费者各项权益，进一步完善体制机制建设，强化经营行为管理，加强投诉监督管理，努力提升我行消费者权益保护管理水平。

一是为进一步优化、完善消费者权益保护工作委员会运行机制，我行制定了《消费者权益保护工作委员会工作规则》，就消费者权益保护工作委员会组织机构、工作职责等做了进一步明确。同时，为了更好地落实消费者权益保护工作，按季定期召开消费者权益保护工作委员会，会议主要对监管、上级行下发的文件、制度、本季度投诉及处理情况进行通报、学习、讨论，并就近期工作重点及下一步工作计划做出安排等，充分利用消费者权益保护组织领导机构平台，强化对全行消保工作的领导、组织、协调以及具体问题的解决处理，切实发挥好消费者权益保护委员会组织的核心引领作用。二是为有效落实监管单位及上级行消费者权益保护工作要求，扎实推进全行消费者权益保护工作管理，我行制定并下发了《年消费者权益保护工作要点》、《年金融知识宣传普及工作计划》，对全年消费者权益保护工作进行了详细的安排部署。三是为了加强网点销售合规管理，规范自有及代销产品销售行为，市分行及时转发了《代销与理财业务录音录像管理办法实施细则（年版）》、《代理保险业务销售误导引发客户投诉专项治理实施细则（年版）》、《理财类业务产品销售实施细则（年版）》，进一步有效防范和治理了网点人员误导销售、私售“飞单”等市场乱象。四是为进一步有效应对各类舆情突发事件，全面完善风险管理体系，更好地维护金融消费者合法权益，根据上级行文件精神，结合我行实际，下发及转发了《舆情处置应急预案》、《征信信息安全事件应急预案（年版）》、《消费者权益保护重大突发事件应急处理预案（年版）》等各类重大突发事件应急处理预案，为开展好消费者权益保护工作打下坚实的基础。

一是强化全行服务价格管理，规范服务收费行为。年我行就服务价格管理制度执行、收费行为规范、价格信息披露等方面重点开展了自查整改工作，切实维护了消费者合法权益。二是强化产品信息公示，规范个人类产品信息查询平台管理。我行对所有在售及存续的个人类产品信息进行了公示，防范误导销售，同时制定下发了《个人类产品信息查询平台管理办法（年版）》，对各级机构职责进行了明确分工及对产品

信息进行了规范，进一步推动了我行各类业务合法合规，健康持续开展。三是强化日常监督检查管理，提升全行金融服务水平。我行不仅在每半年的网点常规检查中对网点消费者权益保护工作的开展及落实情况进行重点检查外，还结合“市场乱象整治工作”开展了年金融消费者权益保护专项检查工作，对网点是否存在夸大或者片面宣传保险产品利益、营业厅内摆放不合规宣传材料、为未签约保险公司代理业务、保险公司人员驻点销售行为、夸大或者片面宣传理财产品等现象、是否按要求积极开展消费者权益保护宣传、网点是否公布投诉电话及投诉流程等相关情况进行了重点检查，对发现的问题按照“立行立改”的原则进行了整改，进一步提升了我行金融服务质量和水平。四是强化消保培训学习，提升各级管理人员工作水平。年我行紧紧围绕监管部门及上级行对金融机构消费者权益保护工作的有关要求，结合自身实际，不断强化人员培训，努力提高消费者权益保护工作能力，进一步适应监管需要，我行于10月份组织辖内各级消保管理人员进行了消费者权益保护工作的培训。解读了我行消费者权益保护工作管理委员会工作规则、年消费者权益保护工作要点及监管部门对消费者权益保护工作考核评价指标等。通过学习，使我行消保管理人员更进一步的了解了消费者权益保护工作的有关政策、程序和相关工作要求以及工作重点。

为进一步完善辖内消费者投诉处理机制，推动我行落实消保工作主体责任，切实维护好消费者合法权益。一是市分行消费者权益保护工作委员会负责统一组织和领导全行客户投诉管理工作。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，建立来电、来函、来访等多种形式，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，要求在规定时间内将客户投诉进行化解，并建立完善的救济保护机制，能够及时的对客户投诉纠纷办理回复，办理期限内不能办理完毕的，主动向客户解释，明确告知处理期限和办理情况，积极开展金融消费者权益保护工作。二是为了解客户对我行服务评价的情况，进一步提高我行服务水平，提升客户满意度，市分行开展了年上半年客户满意度调查活动，本次

调查的内容主要为客户对我行服务环境、服务礼仪、服务态度、服务行为、服务效率、消费者权益保护工作等方面开展。通过客户满意度调查，使对自身网点环境、服务设施、大堂服务、柜台服务、服务效率、服务收费及自助服务的满意度状况有了更客观和全面的认识，更进一步夯实我行消费者权益保护工作。三是为持续提升邮政金融客户服务水平，进一步深化投诉整治工作，全面提升客户服务水平，有效支撑全行邮政金融业务发展，省分公司和省分行在全省范围内开展了客户投诉专项整治活动，本次活动以改进服务为建设主题，形成“3+1”的专项治理模式，对“网点服务、‘被短信’、‘被保险’”三项重点业务及银保监会等监管部门转办投诉这一重点渠道进行专项治理。以压降重点投诉为基础，以开展实地调研为督导，以降低舆情、杜绝违规为准则，彻底铲除投诉管理顽疾，以监督检查和整改问责为抓手，制定一系列铿锵有力、掷地有声的整治措施，全面提高我行邮政金融服务质量。四是及时转发了《中国人民银行中国银行保险监督管理委员会关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》，组织辖内相关人员认真学习，严格落实通知要求，确保做好编码标准应用实施，以及投诉统计和投诉分析报告工作。

为履行社会责任，营造和谐稳定的金融消费者氛围，一年来，我行各级机构、各部门按照监管机构及上级行安排，将金融知识宣传纳入长效机制做为一项基础工作和常态性的工作扎实开展。一是利用网点自身的厅堂优势及时对办理业务的客户进行现场业务解释、答复、讲解、宣传；利用“公众教育区”专栏摆放的各种金融书籍、悬挂的展板、公示的服务流程、以及滚动播放的电视宣传片等随时开展宣传；二是抽调精通业务表达能力强的员工组成专业的宣教队伍集中为办理业务的客户进行讲解、宣贯金融知识；三是利用电子屏、门楣屏、悬挂的条幅进行主题宣传。同时阶段性或定期集中在营业厅前摆放资料、设立展架展板等为过往客户进行宣传。与此同时，我行仅仅围绕各项业务发展的需要，紧密结合实际开展了多种专题宣传活动，突出重点内容、关注重点对重，

为各类不同人群开展了宣传。先后开展了“年春节期间金融知识宣传”、“315消费者权益保护”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养争做金融好网民”、“送金融知识进校园”、“金融与诚信”、“打击非法集资”、“防范电信诈骗等主题宣讲活动。同时，为加强广大金融消费者对金融知识的了解和掌握，进一步提高金融知识普及度，扩大金融知识覆盖面，切实做好金融知识宣传工作，积极主动开展了以“选择合适理财产品，保护好自己资产”、“保护自己，远离洗钱”为主要宣传内容的金融知识宣传周活动。特别进入业务发展旺季以来，我行充分结合各类业务发展的需要，主动出击，联合有关单位和部门走出去开展重点业务和金融知识宣传。5月法律与合规部联合个人金融部走上街头、走进学校、深入社区重点对防范非法集资、保险配置、账户分类安全、借记卡安全使用、信用卡用卡知识与风险防范、防范网络安全风险等金融知识进行了普及。6月个人金融部联合授信管理部重点围绕电子银行二维码营销、优惠观影、二维码优惠购物等营销活动，征信知识、维护征信信息安全等金融知识开展了宣传教育。7月、8月三农金融部结合监管机构“普及金融知识万里行”围绕“信贷知识进村下乡金融普惠万户千家”主题开展了宣传普及活动，重点向农村群众宣传三农金融产品知识、普惠金融政策以及个人信用的重要性，提升农村群众金融素质，为农村群众提供普惠金融产品和服务，积极支持农村经济发展。

（一）持续强化体制机制建设，确保各项工作落实到位。

消费者权益保护工作系统建设是一项网格化工程，我行将结合纵向管理与横向管理打通各个环节。一是建立健全消费者权益保护管理组织架构，实现防范关口前移，对新业务、新产品、新服务进行事先准入审核环节，开展消费者适当性评估。二是搭建纵横联合的投诉处理体系，纵向建立完善从市行到网点的多层次投诉处理机制，横向加强消保部门与各业务部门之间的协调联系机制。三是加强消费者权益保护的监

督检查工作，市行对网点服务质量情况进行考核评价，对于内外部检查中发现的问题要及时整改，对于相关责任人将加大问责力度。

（二）持续强化投诉处理工作效率，切实提升全行服务质量。

一是畅通投诉渠道，公示处理流程和联系查询方式，确保矛盾纠纷得到及时有效化解，避免矛盾升级。二是明确投诉处理工作流程及各部门职责，建立投诉快速反应机制，确保消费者投诉的问题能够在第一时间得到有效控制和处理，确保件件有落实，事事有回声。三是严格按照《中国人民银行关于发布金融消费者投诉统计分类及编码银行业金融机构行业标准的通知》进行分类统计，及早识别、发现、预防全行共性问题和风险，切实加强我行消费者权益保护，防控系统性金融风险。

（三）持续强化金融知识普及，不断提高金融消费者自我保护意识和能力。

进一步加大消费者权益知识的宣传教育力度，认真组织落实金融知识宣传教育工作计划，深入开展持续宣传。立足营业场所，增加资源投入，采取多种方式，不断拓展宣传渠道，大量借助网络、电视、广播传播等各种渠道，进一步提升金融知识宣传的覆盖面和有效性。让客户最大限度地学习了解金融消费者权益保护有关知识。要注重宣传效果，切实通过深入开展宣传活动，让每一位消费者充分了解我行产品，了解各项金融知识，了解自身的权益，切实维护好自身应有的合法权益。坚持分类教育、有序引导，加强对金融消费者行为特点的研究和分析，针对不同消费群体、不同发展阶段的特点和实际金融需求，设计不同的教育重点和教育方案，提升消费者金融知识教育的针对性，确保宣传教育覆盖全面到位。

范文为保护金融消费者合法权益，促进金融市场健康运行，

维护金融稳定□xx银行xx分行积极采取多项措施，深入开展金融消费者权益保护工作，确保取得工作实效.....

范文一段时间的工作在不经意间已经告一段落了，这段时间里，相信大家面临着许多挑战，也收获了许多成长，是时候认真地做好工作总结了。相信很多朋友都不.....

消费者权益保护工作总结篇四

为充分发挥工商行政管理职能，提高广大消费者的消费维权意识，真正把12315消费维权平台打造成一个家喻户晓的公众品牌，镜湖区工商分局、区消费者协会结合辖区实际，把加强12315消费维权品牌建设作为构建和谐消费的一个重要支点，并向大型超市(商场)、学校、社区延伸，搭建了“快速受理、快速处理、快速反馈、快速评价”的运转平台，实现了哪里有工商监管，哪里就有12315维权的前哨和触角。现就镜湖区消费者权益保护工作开展情况进行了认真的自查总结，具体情况报告如下：

镜湖区工商分局、区消费者协会对省局、市局消保工作精神进行了传达贯彻，并向各工商所、消协分会强调：一定要深入贯彻落实科学发展观，积极服务科学发展和推进加快转变经济发展方式，开拓创新，扎实工作，全面推进消费者权益保护工作效能建设，积极促进经济平稳较快发展和维护社会和谐稳定，以更加优异的成绩迎接党的十八大胜利召开。镜湖区工商分局、区消费者协会在全国工商系统消费者权益保护工作会议召开之后，于3月8日召开全区消费维权工作会议，布置落实全区消费维权工作，得到了区委、区人大、区政府的大力支持。

1、12315消费维权工作平台工作情况。截止20xx年10月31日，区工商分局消保工作今年共办理平台流转工单1000余件。按照市局要求，做到事事有回音，件件有答复。

2、“诉调对接”工作机制与“一会两站”规范化建设情况。一是建立了“诉调对接”工作机制□20xx年度区消协与区法院、区工商分局协调制定了“诉调对接”工作机制，为最大限度地化解消费纠纷，减少诉讼，及时有效地保护消费者合法权益迈出了一大步。坚持以调解止争议，以和解促和谐，以和谐促发展的工作目标。进一步规范和完善了“诉前调解”工作机制，最大限度地化解纠纷，减少诉讼，降低消费者维权成本，使之成为消费者维权的又一“利剑”。二是大力推进我区“一会两站”建设□20xx年我们在全区范围内全面建立了“一会两站”阵地，为创新消费维权服务模式，积极开展形式多样的消费维权活动又做出了积极的贡献。三是加强培训工作，进一步提高基层工作人员的整体素质。区消协组织举办了两期全区消协系统和“一会两站”工作培训班，加强了对消协“一会两站”骨干的培训，提高了基层消费维权工作人员的业务素质。目前镜湖区共有18个消费者协会分会，46个消费者投诉站和12315联络站，按照“八基”要求逐步进行了规范，力达“一会两站”规范化、现代化、网络化建设，今年共受理申诉145件，调解成功145件，为消费者挽回经济损失5.5万元，充分发挥了基层维权组织的作用，净化消费市场。促进社会消费和谐稳定。

3、12315“五进”推进情况。市局部署此项工作后，镜湖区分局及时召开了专题会议，成立了“12315五进”领导小组，制定了“五进”方案。镜湖区共9个工商所，按照文件要求，全区共建立54个维权服务站，1个示范点，并全部规范到位，按职责制度进行工作，受理投诉数量17件，争议金额9958元，和解17件，和解率100%。分局还统一制作了60块维权服务站标牌和100张标贴，有力的推动了“五进”工作的开展。

1、流通领域商品质量监管情况□20xx年以来，镜湖区分局按照市局部署开展消防产品类、纺织产品类、办公用品类、装饰建材类等各类商品抽检80余组，对抽检不合格的商品，已立案进行查处。另外积极开展商品市场专项执法检查，“家

电下乡”市场专项整治，流通领域有机产品认证标志监管工作等各类专项行动，对辖区内的“家电下乡”产品及流通环节有机产品的认证标志进行了规范。

2、消费侵权违法案件查办工作情况。截止20xx年10月，镜湖区分局共办理产品质量类案件20件，罚没款20.5万；办理利用格式合同侵犯消费者权益案件26件，罚没款6.41万元；办理食品安全类案件77件，罚没款32.87万。

3、服务领域消费维权情况。镜湖区分局高度重视服务领域消费维权工作，在工作会议上组织学习了国家工商总局《关于进一步加强有关服务领域消费维权工作的指导意见》（工商消字〔20xx〕222号）文件，并部署了相关工作。各工商所、科室依据《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《公司法》、《反垄断法》、《反不正当竞争法》、《广告法》、《合同法》、《无照经营查处取缔办法》和国务院赋予的职能，对辖区内的垄断、不正当竞争、虚假违法广告等行为进行了严厉查处，并加强合同、广告等监管，依法受理和处理消费者申诉举报等工作。通过加强有关服务领域消费维权工作，切实保护了服务领域消费者的合法权益，促进了服务业健康有序发展。

开展消费教育是培养消费者安全、科学的消费观念和维权意识，提高消费者自身素质的一项重要教育活动。根据《关于开展消费教育和消费引导工作有关问题的通知》（工商消字〔20xx〕86号）和全国工商系统消费教育引导暨基层消费网络体系建设工作会议的部署，区消协根据本区工作和实际，以《消法》教育形式开展和指导工作。

1、组织参加全市打假维权成果展销活动的登记上报及送展、送销工作。镜湖区工商分局根据市工商局统一部署，将打假维权的成果展销提前进行了登记上报，并参加了市工商局统一组织的送展、送销工作。本次大家维权成果展销活动，镜湖区共送展、送销物资两车，包括白酒类、红酒类、纺织类、

电器类等共12大类物品。

2、为了组织开展好纪念“3·15”国际消费者权益日活动，切实做好保护消费者合法权益工作，区工商分局和区消协联合下发通知，要求各消协分会、工商所将“消费与安全”年主题活动作为“3·15”的主线和重点，周密组织、精心安排，与区司法局质监局、卫生局、物价局联合组织开展了一系列纪念活动。区政府还召开了全区各大部门的专题会议，成立了“3.15”领导小组，布置了全区“3.15”活动方案。在“3.15”宣传教育活动的当天开展了大型户外宣传咨询服务活动。在我区人口密集区域和主要街道、商场门前设立了5个现场咨询服务点，40多家单位、区4大班子领导、市工商局、市消协领导300余人参加了纪念活动。芜湖电视台、芜湖日报社现场采访，并在芜湖电视台经济频道进行播放，大江晚报进行了刊登。现场散发宣传材料500余份，向消费者散发了“手持一卡、维权到家”卡片1000余张，得到了区委、区政府、消费者的好评。现场咨询380余人次，接待消费者投诉7起，结案率100%，为消费者挽回经济损失8000余元，解决了消费者的实际问题。

消费者权益保护工作总结篇五

一是开展放心消费创建活动。以落实消费环节经营者首问责任和赔偿先付制度为抓手，有序推进“诚信商家放心消费”创建活动，综合行政指导、行政约谈、行政处罚等多手段，引导服务行业组织及经营者通过制定服务标准，规范经营行为，提升服务质量水平，省级示范单位创建正在验收中。二是实施“放心游福建”旅游服务承诺。认真贯彻落实省政府旅游工作专题会议精神，会同省旅发委、省物价局认真实施“放心游福建”旅游服务承诺，全省12315服务热线统一接听、及时转办旅游投诉，全力做好旅游投诉受理处置工作。加强与旅发、物价等职能部门的配合协作，进一步完善“一口集中受理、分工协作办理、及时反馈办结、网上跟踪督办”的工作机制，确保旅游投诉快速处理、件件落实。组

织“福建省12315旅游投诉服务平台”二期建设，优化平台功能，提升工作效能。重点做好元旦春节、国庆中秋等节假日旅游投诉受理处置工作，加强值班值守，第一时间化解矛盾纠纷，为游客提供放心舒心安心的旅游环境。截至11月30日，全省12315服务热线共直接答复游客咨询1398件；接收、登记旅游类投诉1447件，举报111件，均在第一时间分流至承办单位处理，未发生重大旅游投诉事件。

消费者权益保护工作总结篇六

一是根据省人大、省政府法制办立法计划安排，承担《福建省实施中华人民共和国消费者权益保护法办法》立法修订起草工作，完成与《实施办法》修订相关的文献，包括国家关于消费者权益保护方面的上位法规、省外有关地方消费者权益保护的地方性法规、国家和我省有关规范性文件以及相关典型案例和司法解释的收集整理工作，听取和征求基层意见建议，会同法规处、消委会开展专项调研，做好《实施办法》修订起草各项准备工作。二是推动建立福建省消费者权益保护厅际联席会议制度。今年“3·15”期间，经省政府批准建立由省工商局牵头、24个部门参与的福建省消费者权益保护工作厅际联席会议制度，并明确主要职责、成员单位、工作规则和工作要求。三是持续开展“消费维权满意率”考评工作。今年再次将“消费维权满意率”纳入省政府对各设区市政府和平潭综合实验区“营商环境指数”绩效考核范畴，将消费者权益保护工作上升为政府行为。经调查了解，各地都高度重视，出台诸多措施，不断推动消费维权工作稳步开展。四是及时了解掌握消费领域新动向、新问题、新趋势，针对消费维权热点难点问题，如预付式消费、特殊投诉(职业索赔)等问题开展专题研究，积极探索解决途径和办法。

消费者权益保护工作总结篇七

一是深入开展消费教育引导。围绕“网络诚信，消费无忧”年主题，会同省消委会共同举办福建省纪念“3·15国际消费

者权益日”大会，取得良好的社会反响。会同省保监局、省消委会共同举办全省保险消费教育活动。指导各地开展消费教育引导系列主题活动，把消费维权工作不断引向深入。二是依法及时处理消费者诉求。进一步完善软硬件设施，确保12315专用电话、互联网、短消息、工商总局12315互联网平台等各种诉求渠道畅通，及时受理、转办、督办、反馈消费者投诉举报，严格处理程序和时限，提升12315数据归集分析能力，提高消费纠纷解决效率。截至11月30日，全省各级工商和市场监管部门共受理消费者咨询投诉举报549763件，其中，接受消费者咨询435857件，受理投诉96059件，受理举报17847件，为消费者挽回经济损失9552.71万元。三是充分运用全国12315互联网平台，提升消费维权便利化水平。按照工商总局部署，完成全省全国12315互联网平台用户的添加和平台使用业务培训，并下发指导性意见，对处理方式、管辖要求、流程管理进行明确和规范，确保全国12315互联网平台顺利上线运行。截至11月30日，全省各级工商(市场监管)部门通过全国12315互联网平台接收消费者投诉举报13683件，其中受理8667件，已办结6813件。四是开展1+x专项督查工作。依据省纪委办公厅与省委编办审核确认的工商部门在开展1+x专项督查中承担的工作职责，部署各地利用12315工作平台受理群众举报投诉，积极探索在调处过程中梳理和发现“定点消费、使用公款定期支付、出入不对外开放的高端隐秘场所”等线索的措施办法，尽快形成可复制推广的工作经验。五是加强12315消费维权数据分析。深入研究消费维权数据与宏观经济形势的内在联系，加快构建消费维权工商指数，提高维权工作的主动性、针对性和有效性，努力为政府决策、引导消费、市场监管提供依据。目前，共编制12315数据分析报告7篇。

消费者权益保护工作总结篇八

一是推进流通领域商品质量监管一体化。坚持“问题导向、一体化监管、公正公开、协同共治”的原则，省局统一安排

部署，制定考核指标，针对我省消费者投诉举报的热点以及日常监管执法中发现的情况，确定抽检范围和重点商品品种，开展重点商品质量连续性的定向跟踪抽检。截至12月13日，全省共组织安排服装鞋帽、纸制品、儿童玩具、学生用品和建材类等商品抽检，已完成2797个批次样品的检验，发现不合格样品767个批次，不合格率27.42%。同时，依托泉州市工商局开展流通领域网络交易商品质量抽检，选取天猫、国美、苏宁、京东网络平台上福建省内商家，抽检产品品种涵盖服装类、按摩器、背提包、理发器、儿童玩具、照明光源及灯具，完成143批次采样，共检出72批次不合格，不合格率为50.35%。

二是强化服务领域消费维权。以深入贯彻实施《消法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》等相关消费维权法律法规规章为主线，在全省范围内开展消费侵权案件查办督查。以美容美发服务、旅游服务、电信服务、修理服务、供电、供水、供气、中介服务等领域为重点，切实加强合同规范和监管，依法坚决制止利用格式合同“霸王条款”侵害消费者权益。省工商局针对消费者反映集中的通信服务领域维权诉求集中问题，汇总分析201x年全省12315受理电信、移动、联通公司投诉举报情况，发出行政抄告要求及时整改。

三是开展消费维权执法专项行动。制定下发《关于开展“八闽红盾出击”——消费维权执法专项行动的通知》（闽工商消〔2020〕308号），按照统一部署和具体要求，从2020年11月至2020年2月，以网络交易消费维权、查处食品、保健食品欺诈和虚假宣传以及老年消费权益保护为重点内容，开展全省范围执法专项行动，形成齐抓共管合力。